Communiqué de presse
Paris, le 25 février 2014

Thalys chouchoute ses voyageurs fréquents avec deux nouveaux services innovants et connectés

En test jusqu'à juin 2014 : l'accès à un kiosque de médias en ligne et la possibilité de pré-réserver son menu comme son journal-papier préféré

Champion des services à bord, notamment en Comfort 1 avec la presse internationale mise à disposition et la restauration servie à la place, Thalys propose depuis mi-décembre 2013 à ses 15 000 clients fréquents de tester deux nouveaux services innovants et sur-mesure[1].

- ✓ **Via l'application « e-Press&More », ces voyageurs se voient proposer de télécharger gratuitement un journal, un magazine ou (clin d'œil de Thalys à ses origines belges) une bande dessinée. Un service innovant et « poids plume » pour des clients mobiles et connectés, désireux d'information et de découverte.**
- ✓ **Via la pré-réservation de services à bord, ils sont en outre invités à signaler à Thalys leurs préférences en matière de menu comme de presse papier. Aux petits soins, le personnel de bord pourra désormais accueillir le végétarien fan de *La Libre Belgique* avec un plateau-repas correspondant à ses goûts et son journal préféré. Une attention qui fait la différence, quand on sait que 83% des Européens interrogés par Thalys déclarent que la lecture de journaux et magazines papier reste leur activité favorite à bord des trains[2] !**

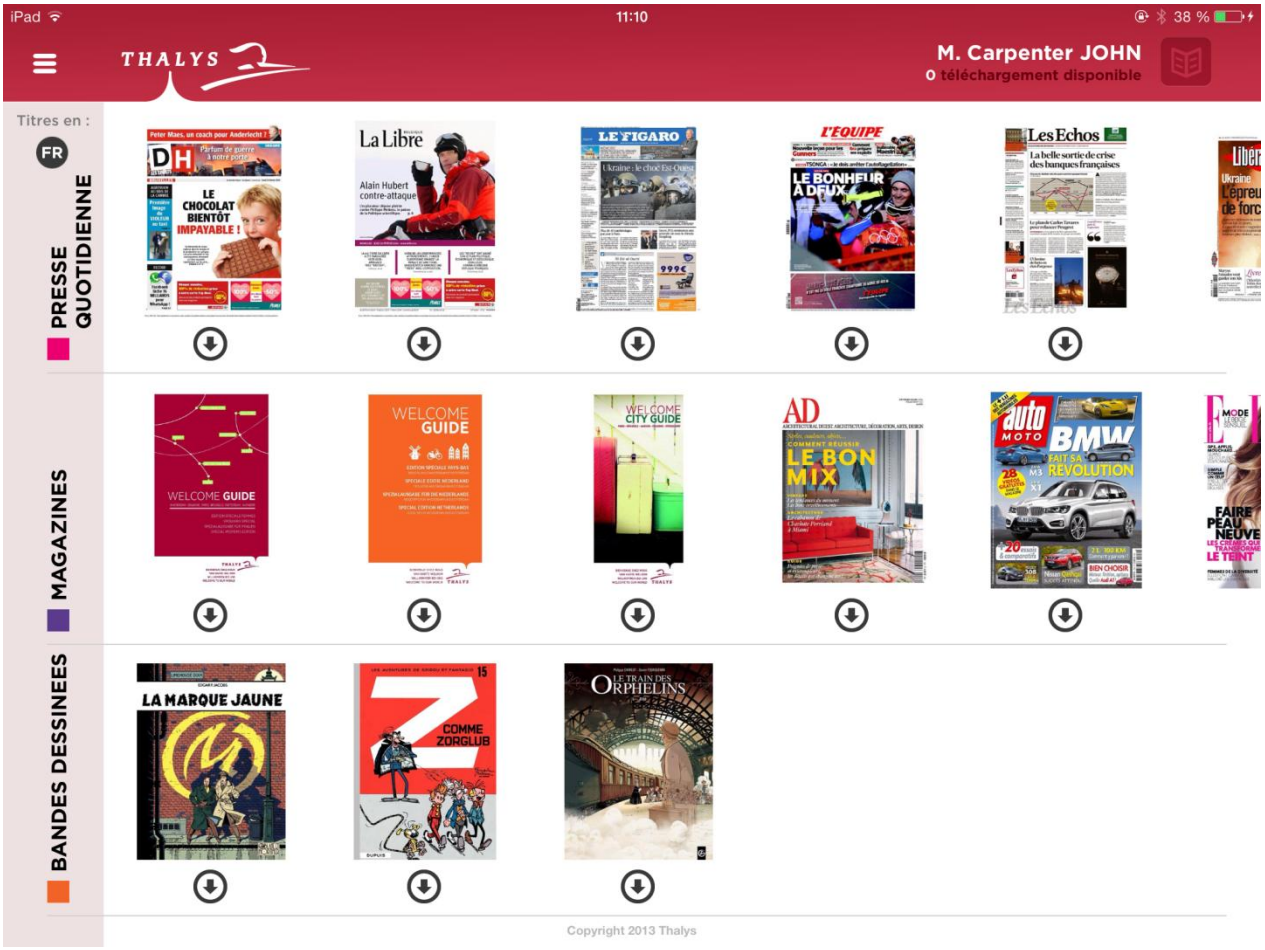
Les premiers résultats de ces tests, qui courent jusqu'au mois de juin 2014, sont particulièrement encourageants et confortent Thalys dans sa volonté d'innovation par le service.

« Cette démarche est basée sur l'écoute des voyageurs et l'observation de leurs comportements afin de répondre au mieux à leurs attentes. Elle permet donc de développer de nouveaux services utiles, contribuant à l'amélioration continue de l'expérience client », explique Scheherazade Zekri-Chevalet, CCO de Thalys International. Sur cette lancée, Thalys pourrait envisager, à terme, l'extension de certains de ces nouveaux services.

[1] *i.e : les 15 000 clients bénéficiant des niveaux premium du programme de fidélité Thalys TheCard (Platinium et Platinium+).*
[2] *Selon l'étude Thalys-Ifop sur la mobilité internationale, réalisée au cours de l'été 2013 auprès de 4 025 Européens dans les 4 pays desservis par Thalys (France, Allemagne, Belgique et Pays-Bas).*

« e-Press&More » : 50 titres internationaux à télécharger pour un voyage connecté

- ✓ **Accessibilité** : ce service, gratuit, est disponible sur iPad, tablette Androïd et portables PC et Mac. Il est proposé en test aux clients Platinium et Platinium+ de Thalys, pour des voyages en Comfort 1. Période du test : décembre 2013 – juin 2014.
- ✓ **Titres de presse** : une cinquantaine de titres sont proposés dont 18 français, le catalogue étant en cours d'enrichissement (cf. annexe).
- ✓ **Bandes dessinées** : pour ce lancement pilote, *Spirou, Largo Winch, Blake & Mortimer* sont les héros du kiosque Thalys qui propose aussi *Le Train des orphelins* de Xavier Fourquemin et Philippe Charlot.
- ✓ **Informations touristiques :** les 3 *Welcome City Guides* édités par Thalys sont également proposés.
- ✓ **Disponibilité des titres** (après téléchargement) : les titres de presse sont offerts pour une durée illimitée ; les bandes dessinées sont en lecture pendant 30 jours.
- ✓ **Mode d'emploi :** pour accéder au service, le voyageur télécharge l'application **« e-Presse&More »** disponible sur thalysthecard.com. La fonctionnalité est rappelée dans le mémo de voyage adressé la veille du départ. Le voyageur a accès au catalogue dès 00h01 le jour du voyage. Il est invité à télécharger son titre préféré avant ou après son trajet (pour préserver la qualité du service Wi-Fi à bord).



Avec les services pré-réservés, Thalys mise sur le voyage sur-mesure

- ✓ **Un service « aux petits oignons »** : le service de pré-réservation est proposé gratuitement en test aux clients Thalys TheCard Platinium et Platinium+ pour des voyages en Comfort 1 sur la ligne Paris-Bruxelles. Il s'agit pour Thalys de proposer un ensemble de petites attentions qui font la différence pour des voyageurs réguliers. Période du test : décembre 2013 – juin 2014.

- ✓ **Une restauration choisie :** les voyageurs peuvent indiquer à Thalys leur préférence en matière de petit-déjeuner (sucré ou salé), de déjeuner ou de dîner (viande/poisson ou végétarien). Le plateau correspondant à leur choix leur est réservé et servi à la place.

- ✓ **La réservation du titre de presse préféré :** chaque jour, Thalys met à disposition à l'entrée de voitures Comfort 1 une sélection de titres de médias internationaux. Pour aller plus loin, Thalys garantit aujourd'hui à ses clients fréquents la disponibilité de leurs titres préférés. Ainsi, en même temps qu'ils pré-réservent leur repas, ils sont invités à indiquer leurs 3 titres de presse favoris. A leur arrivée à bord, l'un de ces 3 titres leur sera apporté par le personnel Thalys.

- ✓ **Mode d'emploi :** la pré-réservation est accessible depuis l'espace clients sur thalysthecard.com, jusqu'à deux jours avant le voyage.

Vidéo de démonstration : http://1drv.ms/1mryZQg

Annexe : liste des titres proposés sur « e-Press&More »

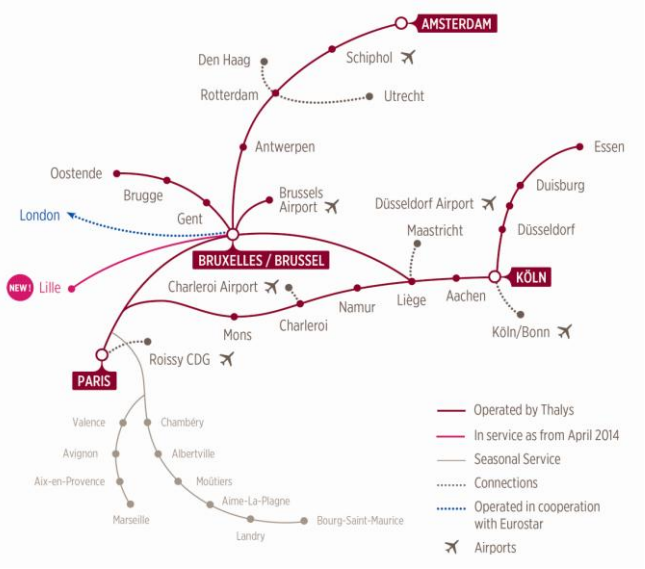
- ✓ **France :** Auto Moto, Elle, Elle à table, Jeux Vidéo Magazine, L'Equipe, L'Express, Le Figaro, Le Point, Les Echos, Les Inrockuptibles, Libération, Paris Match, Men's Health, L'Optimum, Première, Glamour, AD, GQ.
- ✓ **Belgique :** De Gazet van Antwerpen (Week), De Gazet van Antwerpen (Weekend), De Standaard, ELLE Belgique (FR/NL), Feeling, Flair (FR/NL), Vitaya, Libelle, Gael, Juliette et Victor, La Dernière Heure, La Libre Belgique.
- ✓ **Pays-Bas :** De Telegraaf (Weekly - Monday/Friday), De Telegraaf (Weekend - Saturday), NRC Handelsblad.
- ✓ **Allemagne :** Der Spiegel, Die Welt, Meine Woche, Vocable (DE).
- ✓ **International :** The Independent, My Weekly, The International NYT, The Wall Street Journal, Vocable (EN).
- ✓ **Bandes dessinées :** Le Train des orphelins, Blake & Mortimer, Spirou, Alex Senator (NL), Largo Winch (EN).

A propos de Thalys

Thalys est le train rouge à grande vitesse qui relie Paris à Bruxelles en 1h22, mais aussi à Cologne et à Amsterdam en 3h14 et 3h16 seulement. Depuis 2011, Thalys dessert également les trois villes allemandes de Düsseldorf, Duisbourg et Essen, ainsi que Brussels Airport. A partir d'avril 2014, Thalys reliera Lille à Amsterdam.

Thalys est membre de Railteam, coopération entre les principaux opérateurs ferroviaires à grande vitesse européens, de la CER (Community of European Railway and Infrastucture Companies) et de l'UIC (Union Internationale des Chemins de Fer).

Depuis 1996, Thalys est le seul acteur réellement multiculturel à avoir réussi le pari du ferroviaire international à grande vitesse sur quatre pays. Cette réussite est autant commerciale (avec 100 millions de voyageurs transportés) que technique (Thalys ayant réussi aussi bien dès 2008 la mise en place du WiFi à bord qu'en 2009 l'implantation du nouveau système de management des trains, l'ERTMS). Pour gagner en efficacité et en fluidité, et pour améliorer encore le service et la satisfaction des clients, Thalys deviendra une entreprise ferroviaire de plein exercice à l'horizon 2015.



Laboratoire d'innovations, Thalys a créé un service d'exception qui fait aujourd'hui référence à l'échelle mondiale, signé « Bienvenue chez nous » : confort ergonomique, accueil chaleureux et multilingue, restauration de qualité, bouquet de services en Comfort 1, mise à disposition des nouvelles technologies de communication (toutes les voitures Thalys proposent une connexion WiFi à bord, un service fourni par 21Net et activé par Nokia Siemens Networks)… Depuis le 26 août 2013, Thalys International s'est vu délivrer le certificat de qualité NF Service Transport par AFNOR Certification pour la ligne Paris-Bruxelles, une première à l'échelle internationale.

Le programme de fidélité Thalys TheCard permet de cumuler des Miles et offre accès à une palette de services. Il est accessible à tous les voyageurs sur thalys.com.

Thalys sur Twitter : twitter.com/thalys_fr

Contacts presse

Thalys International (Bruxelles)
Charlotte De Thaye
+ 32 2 504 05 69
presse@thalys.com

Bonne Idée (Paris)
Anne Dussouchet, Frédérique Delcroix, Léa Cohen Seat
+33 1 75 43 72 60
thalys@agencebonneidee.fr